



Informe PQRSD

**III Trimestre 2025
(Julio - Septiembre)**

**Unidad de Atención al Ciudadano
Secretaría General**

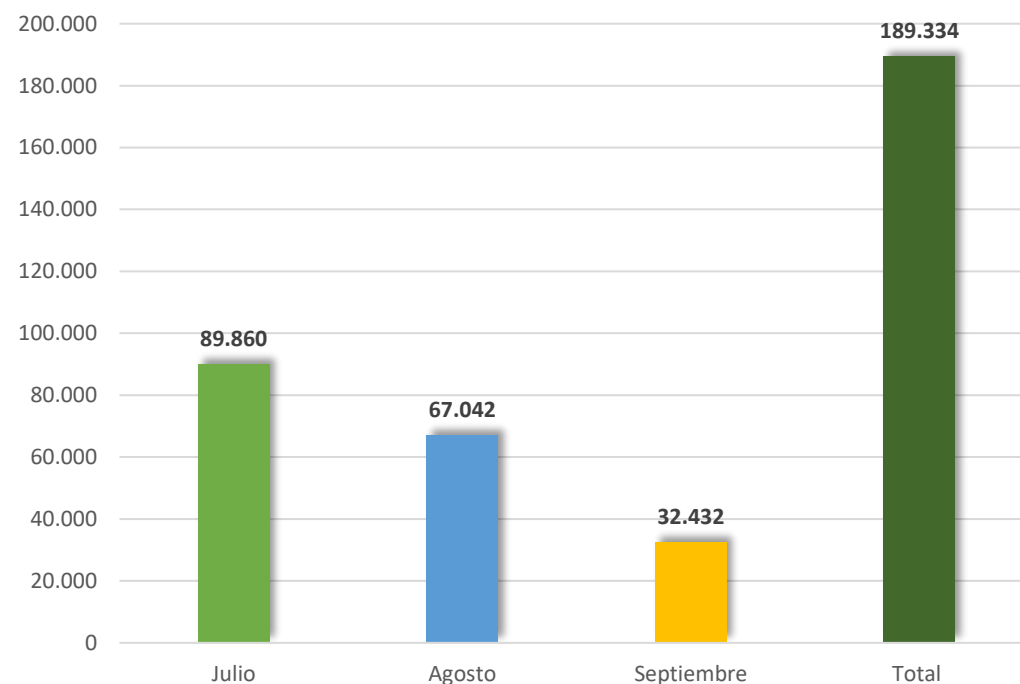
1. Introducción

El presente Informe trimestral de PQRSD correspondiente al periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, literal h de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”*, y, al artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, el cual la reglamenta parcialmente.

En este documento se analiza el número de PQRSD recibidas durante el III trimestre de 2025, a través de cada uno de los canales de atención habilitados por la entidad, con el fin de realizar un análisis en cuanto a la gestión, control y seguimiento de estas; así como del resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios, en este periodo.

2. Cifras

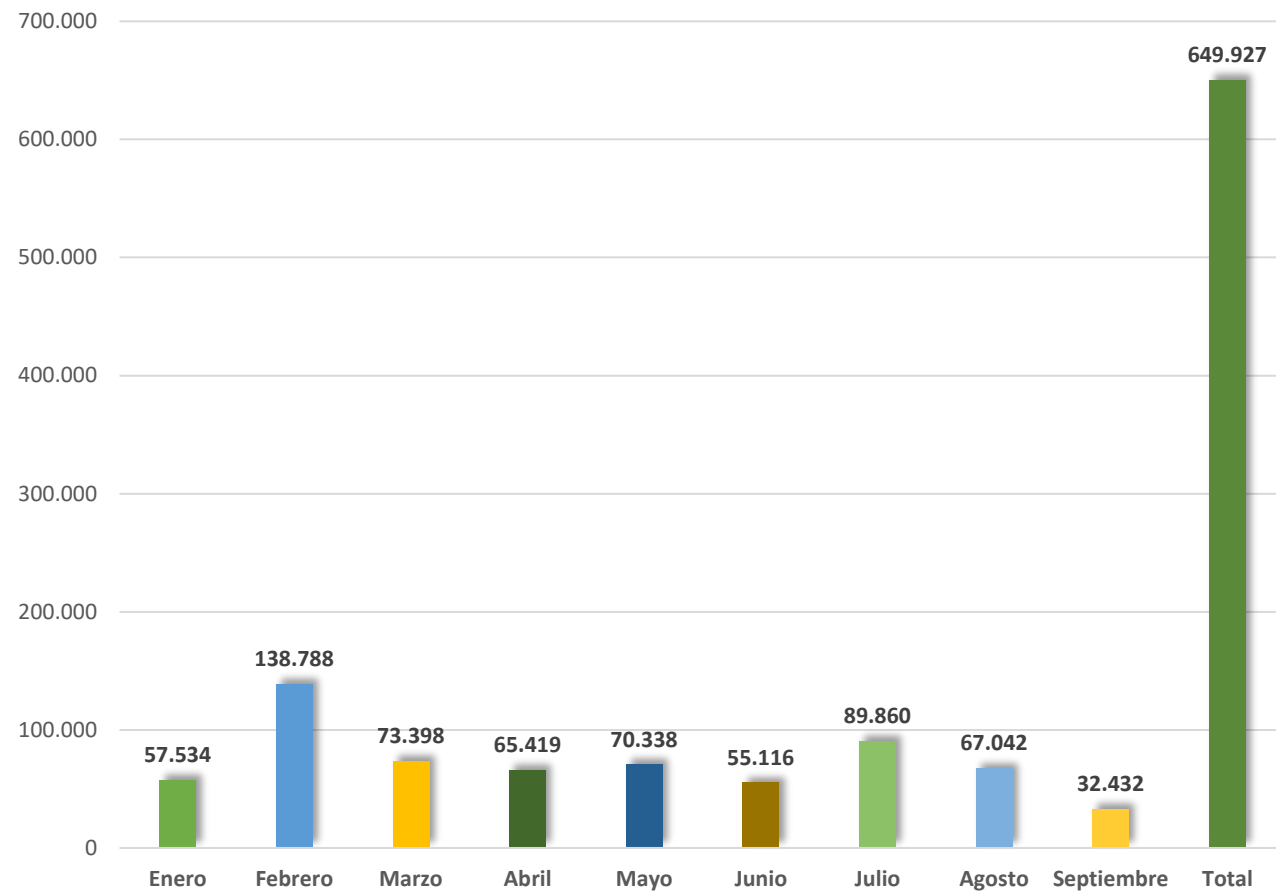
2. Interacciones recibidas en el trimestre



Durante el III trimestre de 2025, el instituto recibió 189.334 interacciones a través de los diferentes canales de atención.

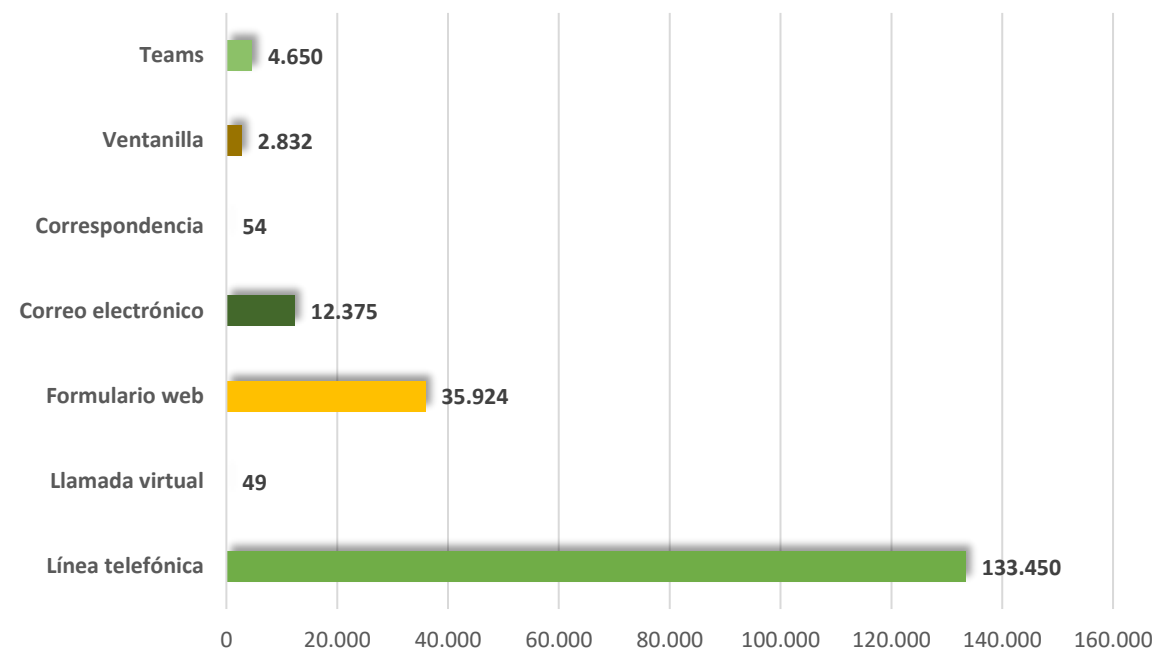
La distribución mensual muestra una tendencia decreciente: julio representó el 47,46%, agosto el 35,40%, y septiembre el 17,13%.

2. Interacciones recibidas en 2025



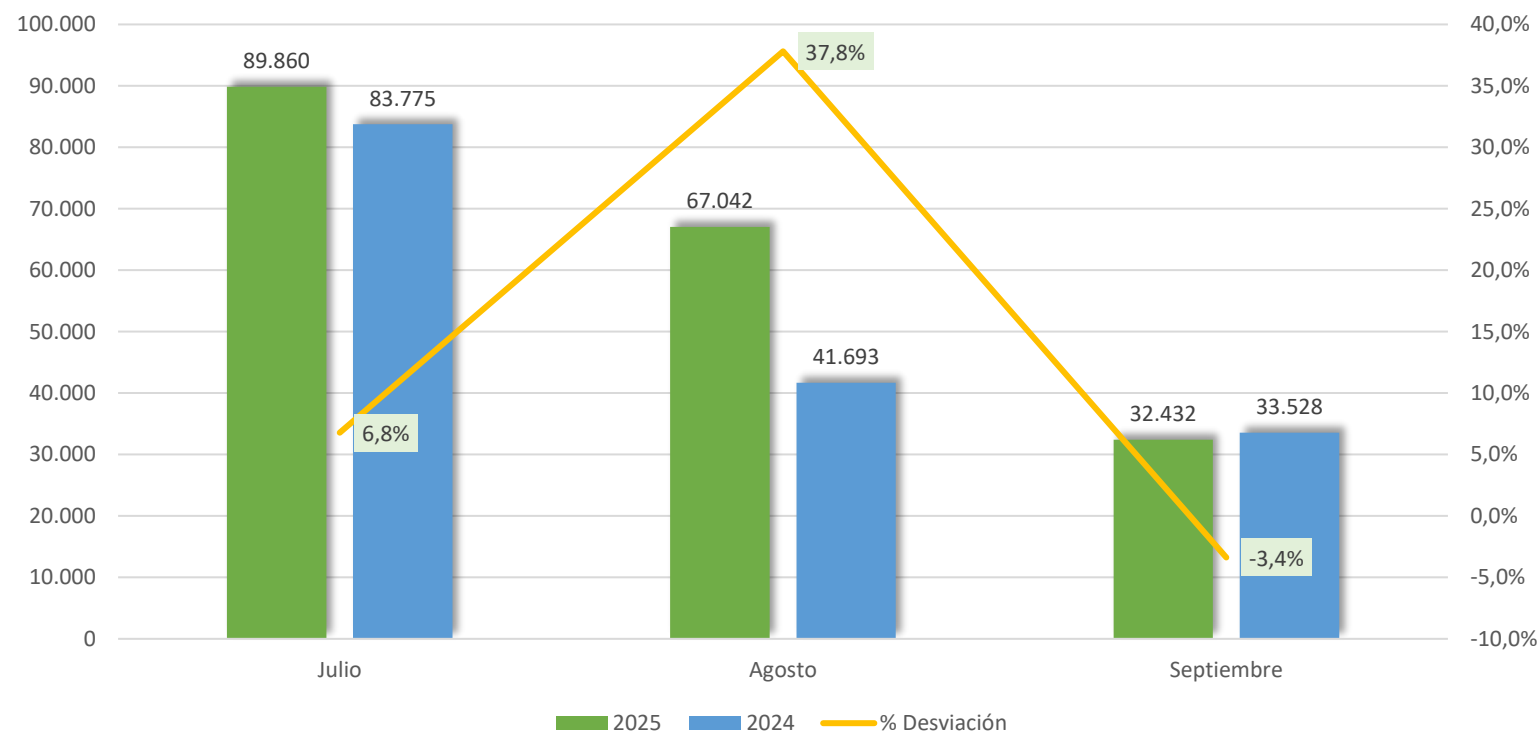
En el I, II y III trimestre de 2025, el instituto recibió 649.927 interacciones a través de los diferentes canales de atención. La distribución mensual muestra que febrero fue el mes de mayor interacción con el 30,13%.

Interacciones recibidas por canal



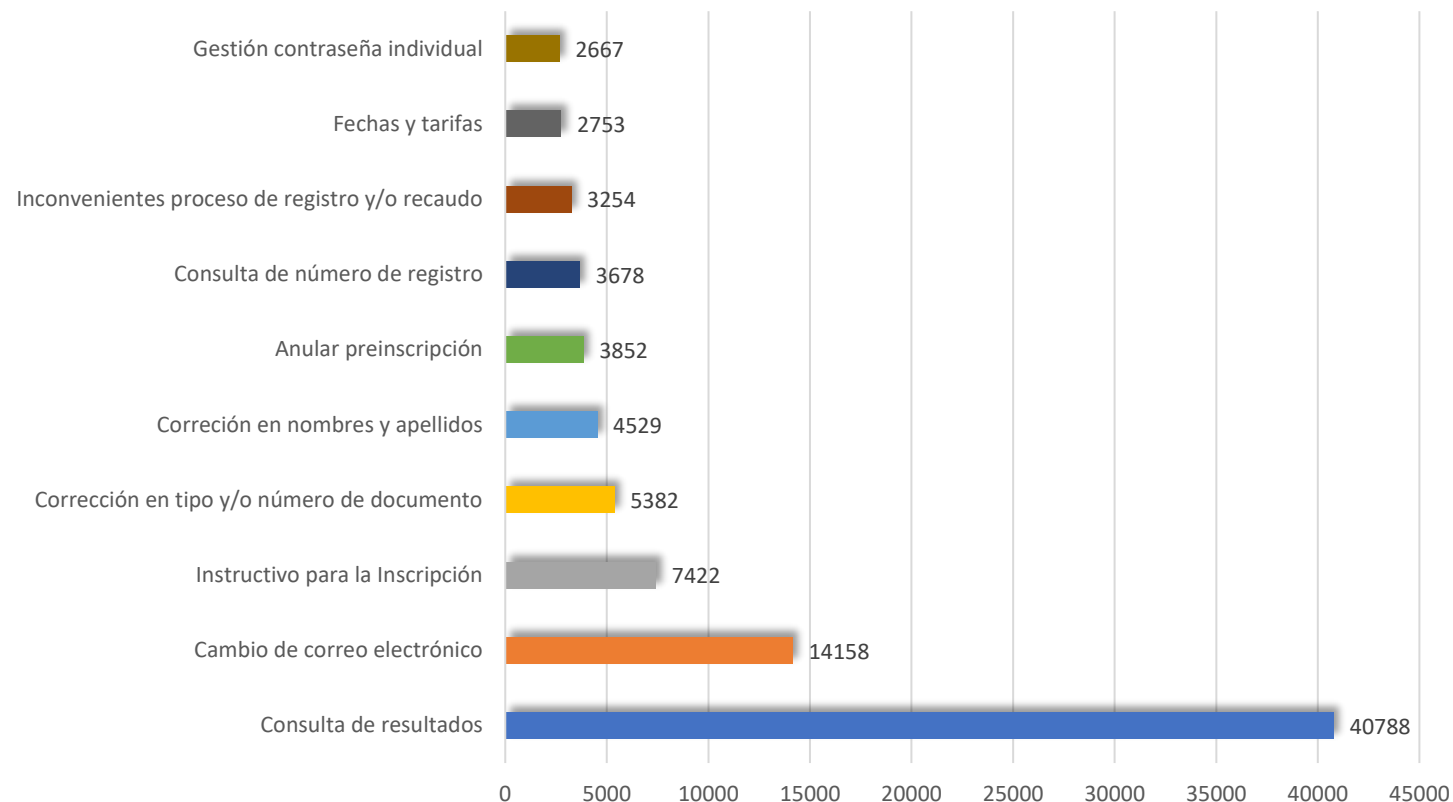
Entre julio y septiembre de 2025, la mayoría de los usuarios prefirieron realizar sus solicitudes a través de la línea telefónica nacional, por medio del cual se recibió el 70,48% de las interacciones. En segundo lugar, el formulario de PQRSDF disponible en el portal institucional concentró el 18,97% de las solicitudes.

Comparativo año 2024 - 2025



En comparación con el mismo trimestre de 2024, se observa una variación en el número de interacciones, destacándose el mes de agosto con mayor desviación.

Temas de mayor consulta

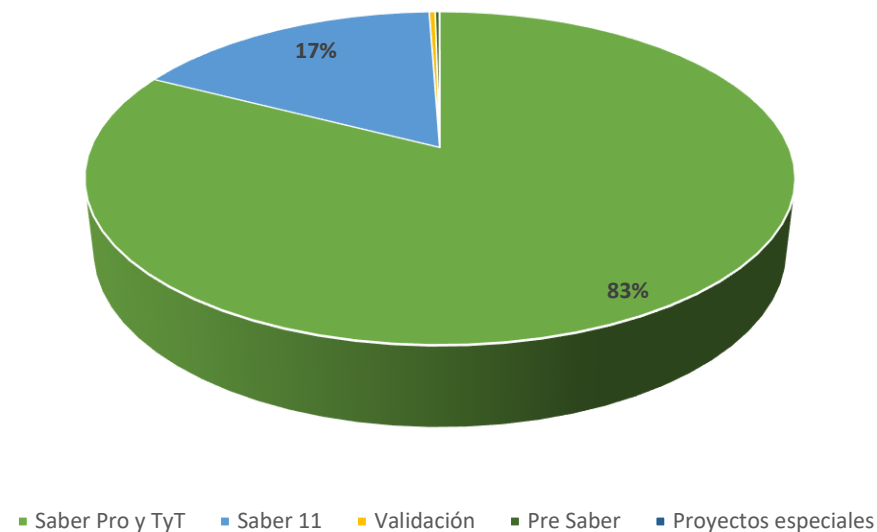
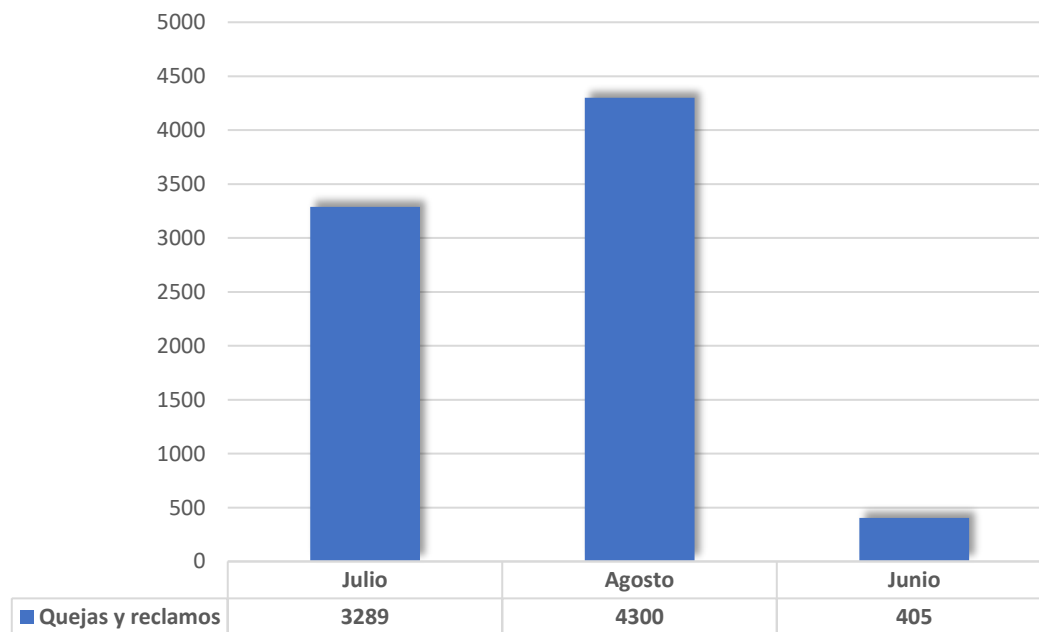


Durante el III trimestre de 2025, uno de los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, correspondieron a consulta de resultados con el 33,14%.

3. Quejas y reclamos

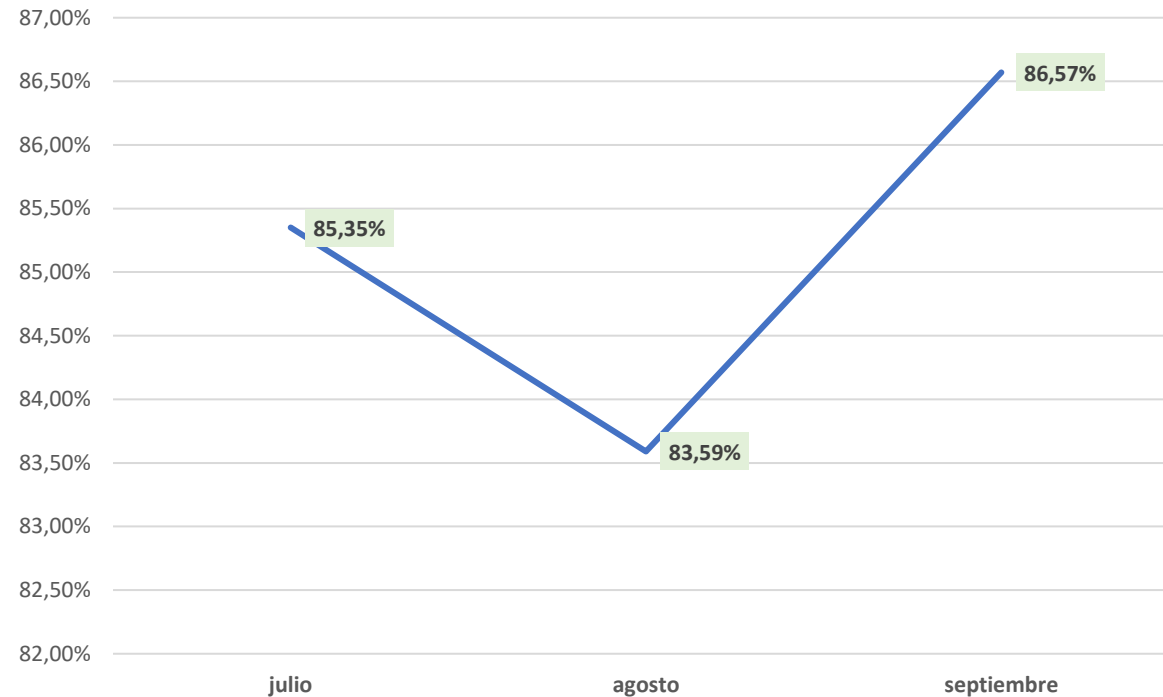
Quejas y reclamos

Durante el período evaluado, la entidad recibió un total de **7.994** quejas y reclamos, la mayoría de los inconvenientes estuvieron relacionados con el registro y/o recaudo del pago.



3. Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción



Durante el III trimestre el indicador de satisfacción obtenido a través de los diferentes canales fue de **85,17%**.

Indicador de satisfacción

Durante el período evaluado se realizaron las siguientes actividades, para mejorar la experiencia del ciudadano:

- Solicitud piezas informativas a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo.
- Mesas de trabajo y apoyo con las áreas del Instituto
- Constante actualización de los Audios en el IVR con información de interés.
- Estrategia Somos Servicio que sigue ampliando el conocimiento a nuestros funcionarios y fortaleciendo los vínculos con la Unidad de Atención al Ciudadano.

4. Conclusiones

Conclusiones

Durante el tercer trimestre, el Instituto recibió 189.334 interacciones.

El mes con el mayor número de interacciones fue julio con 89.860

La tipología de mayor consulta son resultados.

7.994 Interacciones fueron clasificadas como quejas y reclamos.

El indicador de satisfacción durante el trimestre fue de 85,17%